

Contratos Tarjeta De Credito Responsabilidad Bancaria Danos Y Perjuicios Dano Moral

JURISPRUDENCIA

En General San Martín, a los 23 días del mes de

diciembre del año dos mil catorce, reunidos en Acuerdo Ordinario los señores jueces de la Excma. Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial del Departamento Judicial de San Martín, Sala Segunda, con la presencia de la Secretaria actuante, se trajo a despacho para dictar sentencia la causa N°68.615, caratulada ?ARROYO, CLAUDIA BEATRIZ C/ BANCO SANTANDER RIO S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS?, habiéndose establecido el siguiente orden de votación: jueces Scarpati y Mares.- Conforme lo establecido por los arts. 168 de la Constitución Provincial y 266 del Código Procesal, se resolvió plantear y votar la siguiente CUESTION ¿Es ajustada a derecho la sentencia dictada en autos? VOTACION A la cuestión propuesta, la señora juez Scarpati dijo: I. La sentencia de fs. 189/194 es apelada a fs. 195 por la actora perdidosa, quien sostiene su recurso mediante la incontestada memoria de fs. 209/210.- II. Resolvió el señor juez ?a quo? rechazar el reclamo indemnizatorio efectuado por la accionante al banco emisor de la tarjeta de crédito de la cual era usuaria.- Mientras la pretensión reparatoria se fundó en el intespetivo y dañino bloqueo del uso de la tarjeta, así como en la caducidad de plazos que la obligó a desembolsar la suma de \$?, cuando las cuotas mensuales eran de \$? cada una de ellas, la sentencia en crisis se basó en el regular ejercicio del derecho resolutorio del banco emisor, atento la prerrogativa establecida en el artículo 13 del contrato que vinculara a las partes, que lo faculta a resolver el vínculo y a impedir se siga utilizando el plástico cuando, como en el caso de autos, la actora pagó fuera de término la totalidad de los resúmenes mensuales que se le emitían como consecuencia de la operatoria.- En su queja, la accionada afirma que el sentenciante no tuvo en cuenta otras circunstancias que invalidan el proceder del banco emisor, por ejemplo, que al momento en que decide el bloqueo y la caducidad de los plazos (10/05/2007, fecha de cierre del resumen respectivo), la actora no se encontraba en mora, dado que había cancelado un día antes (9/5/2007) la totalidad del monto liquidado en el resumen anterior (ver fs. 7/11).- Dice también que para que el banco proceda del modo en que lo hizo era necesaria la previa resolución del contrato y su notificación al usuario en forma fehaciente. Sin embargo, se limitó a inhabilitar el uso de la tarjeta, sin resolver el vínculo y sin que fuera puesto ello en conocimiento de su parte.- Tanto es así, agrega, que el propio banco continuó emitiendo resúmenes de cuenta donde consta un saldo acreedor por la suma de \$? (ver fs. 13/17).- Finaliza su crítica haciendo referencia a la angustia que los hechos le produjeron a su parte, con mención de la pericia psicológica que la refleja y que a ello le siguió la injustificada incorporación en el sistema de deudores financieros del Banco Central de la República Argentina.- Propicia así un pronunciamiento revocatorio que repare el daño moral causado, así como se ordene la supresión del dato incorporado al registro mencionado.- III. Adelanto que encuentro razón en la recurrente y que propiciaré un pronunciamiento revocatorio.- Tal como lo afirma el sentenciante, los hechos investigados en autos deben analizarse a la luz de las previsiones establecidas en las leyes 25.065 (tarjetas de crédito), 24.240 (defensa del consumidor) y art. 1197 del Código Civil. Sin embargo, cabe agregar al marco normativo descripto las pautas que surgen de los artículos 1198 del Código Civil y su doctrina, así como la del 218 del Código de Comercio.- En efecto, va de suyo que nos encontramos frente a una relación de consumo trabada entre el banco emisor (Banco Santander Rio S.A.), de dilatada trayectoria en nuestro medio como proveedor de servicios financieros de la más variada índole y, por ello encuadrable en la noción de ?proveedor? (art. 2° de la ley 24.240). A la vez, la accionante (persona física) se ubica en el rol de destinatario del servicio financiero contratado y, por ende ?consumidor?, calificable así la relación como de consumo ?? cada vez que el crédito sea otorgado a una persona física cuya ocupación y el monto que ha percibido no admitan suponer otro destino que el de adquirir bienes o servicios para el consumo o uso personal, o bien para hacer frente a deudas pendientes (Farina, Juan M.- ?Defensa del Consumidor y del Usuario?, Astrea 3° edición actualizada y ampliada, Bs.As. 2004. pág. 365 y siguientes; arts. 1° y 3° de la LDC; ver factura de compra del bien financiado agregada a fs. 18/19).- Más allá del encuadre normativo que el sentenciante da a su pronunciamiento, el mismo reclama una complementación, ciertamente medular. Me refiero a computar en la motivación decisoria la proyección interpretativa que habilitan las modernas formas de contratación y los principios del protectorio derecho del consumidor, componentes que alejan al vínculo de aquella típica y clásica ?declaración de voluntad común? del artículo 1137 y su concordante 1197, ambos del Código Civil.- En efecto, la insoslayable protección que brindan al usuario las normas aludidas, en el caso, de una tarjeta de crédito, nos obliga a analizar el despliegue contractual de ambas partes, teniendo en cuenta no solo el cumplimiento de las prestaciones que la ley exige al emisor (vgr. requisitos del contrato -art. 6°-; modo de redacción ?art. 7°-; perfeccionamiento y entrega de copia ?art. 8°-, todos de la ley 25.065), sino, y sobre todo, los principios que regulan el tuitivo derecho de los consumidores (vgr. pauta de interpretación normativa -art. 3°-; deber de información cierta, clara y detallada ?art. 4°-;

contenido del documento de venta, en el caso, contrato de adhesión y sus ejemplares ?art. 10º-; pauta interpretativa, en caso de duda, en cuanto al alcance de la obligación asumida por el usuario o consumidor ?art. 37º-, todos de la ley 24.240), pautas normativas de raigambre constitucional (art. 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires).- En ese marco conceptual y normativo, encuentro no solo intespestiva la decisión de la accionada (caducidad de plazos y bloqueo del servicio contratado), sino también injustificadamente dañina y, por ende, reparable (doct. arts. 901, 909, 1068, 1071 párrafo segundo, 1078 y 1083 del Cód. Civil).- Y para así decidirlo, cabe partir de lo probado en autos en relación a los pagos tardíos de los resúmenes emitidos a la accionante.- Coinciden las partes y así lo refleja la pericia contable a fs. 155/159, que el primero de los resúmenes emitidos por un saldo de \$?, con vencimiento el día 20/02/2007 fue abonado por la actora el día 21/03/2007 al ingresar la suma de \$? (ver fs. 4/5).- A la vez, el siguiente resumen emitido por un saldo de \$? resultó impago (según dichos de la actora por no haberlo recibido; ver fs. 156/157 de la experticia contable).- Le sigue a ello el resumen emitido por un saldo de \$? que, con vencimiento el día 18/04/2007 resultó abonado al ingresar la suma de \$? el día 3/5/2007 y una suma complementaria de \$? el día 9/5/2007.- Es a partir de aquí donde la accionada, en apariencia y conforme se lo manifestara una dependiente al experto contable, en tanto ?La demandada presenta como constancia de la resolución el resumen de cuenta antes mencionado Nro. 72652, donde constan las 7 cuotas y gastos que suman \$? con fecha de vto. 22/05/2007? (ver fs. 158, punto 7 del informe pericial y fs. 10/11), decide resolver el contrato que vinculara a las partes, así como dar por caídos los plazos en los cuales se había financiado la operación de compra y liquidar, mediante el resumen aludido, el total de las cuotas restantes por un monto total de \$?.- Digo en apariencia, y aquí el primer acierto del reclamo de la actora, porque no consta en autos ningún tipo de constancia que demuestre haber puesto en conocimiento de la actora tal decisión y ello resultaba esperable conforme las previsiones del genérico artículo 1198 del Código Civil, así como del específico artículo 4º de la ley 24.240 y su doctrina.- Adviértase que del resumen referido no surge mención alguna que justifique la liquidación anticipada que contiene y de allí, infiero, la sorpresa que la modalidad contrastante y veleidosa debió generar en la titular usuaria (arts. 163 inc. 5º y 384 del CPCC y 901 del Código Civil y su doctrina).- Esta circunstancia no es menor y se enmarca en una deficiente prestación del servicio financiero contratado.- A la vez existen otros aspectos merecedores de consideración.- Entre ellos cabe señalar que una de las principales obligaciones que la ley de Tarjetas de Crédito asigna al emisor, es la de entregar copia del contrato que lo vincula al titular de la tarjeta y, a la vez, usuario del servicio (arts. 7º y 8º ?in fine? de la ley 25.065). Esta obligación legal (incumplida como hábito por las entidades bancarias en el caso de las tarjetas de crédito; ver ?Régimen legal de la Tarjeta de Crédito?, M. Paolantonio, Edit. Rubinzal-Culzoni), se reitera en la norma protectoria del consumidor al consagrarla de similar modo en el artículo 10º ?in fine? de la ley 24.240).- El incumplimiento de esta principal obligación ha quedado probado.- En primer lugar, por la falta de respuesta a la carta documento remitida a la accionada en procura, entre otros reclamos, de obtener su ejemplar del convenio suscripto (ver fs. 20 y prueba informativa corroborativa de fs. 129; doct. art. 919 del Código Civil).- En segundo lugar, otro antecedente que termina de evidenciar el incumplimiento está referido a las constancias del expediente sobre medidas preliminares acollarado, al que tuvo que recurrir la actora para satisfacer su derecho a contar con la documentación que la vinculaba a su contraparte (ver Expte. SM5548/2008). Cabe mencionar que ante en requerimiento ordenado a fs. 19 de los autos referidos, la accionada cumple recién allí con la obligación legal eludida, sin mención de circunstancia alguna que justifique la omisión (ver escrito intitulado ?Se presenta. Contesta intimación. Acompaña copias? de fs. 69/70 vta.).- Ahora bien, sin perjuicio de ser cierto que la accionante pagó fuera de término todos los resúmenes que le fueron emitidos, la deficiente prestación del servicio por parte del banco emisor -evidenciada por las circunstancias recientemente narradas y que se traducen, inexorablemente, en desconocimiento por parte del deudor de los alcances de su prestación y de las potenciales consecuencias del incumplimiento o cumplimiento defectuoso o insuficiente de su prestación-, hacen lucir a los efectos gravosos decididos por la accionada como desproporcionados, injustificados y, como explicitaré luego, dañinos.- Y para así considerarlo he de mencionar una nueva circunstancia que, al amparo de la pauta causal contemplada en el artículo 901 del Código Civil, me permiten inferir que la accionante pudo válidamente ?descansar? en la creencia de estar cumpliendo regularmente con sus obligaciones contractuales.- Me refiero a que el banco emisor toleró todos y cada uno de los pagos efectuados fuera de término, limitándose a liquidar intereses punitivos y/o financieros en la oportunidad de emitir su siguiente resumen.- Es en este proceder, como decía, donde la actora pudo entender que así era la operatoria regular y habitual del vínculo por el cual se obligó, ello al no recibir reproche alguno, salvo la liquidación de accesorios.- Los hechos se inscriben en la denominada ?teoría de los actos propios?, que se desprende de la doctrina elaborada a partir de la buena fe contractual establecida en el artículo 1198 del Código Civil y que enuncia que las conductas de uno de los protagonistas de la relación, en tanto no sean precarias y/o provisionales, pueden crear expectativas en el otro, que sean legítimas y justificadas según los principios de nuestro ordenamiento jurídico. En ese marco (y es lo que advierto en autos) la accionante pudo haber planificado su desenvolvimiento prestacional de un modo conteste con el comportamiento de la accionada, de modo tal que, una intempestiva e incomunicada

¿contramarcha? vino a contrariar el previsible desenvolvimiento contractual y así frustrar las expectativas de aquella, causándole un daño injusto.- Y a este respecto es el comportamiento de las partes la mejor expresión de la voluntad que ha precedido el acuerdo, desde que se erige como la aplicación práctica de las estipulaciones, con cómputo de la ineludible aplicación del artículo 37 de la ley 24.240 que manda interpretar al contrato en el sentido más favorable para el consumidor, agregando que, cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.- Mas en orden a la interpretación contractual, la buena fe apunta a ciertos deberes de conducta. Así: a) Ordena conductas probas, dignas, leales, y descarta todo proceder contrario a esas pautas (buena fe objetiva) y b) Manda ajustarse a la apariencia, a lo que el otro contratante pueda entender o creer, para no defraudar la confianza suscitada (buena fe subjetiva). En las ¿X Jornadas Nacionales? se recomendó al respecto: ¿La protección de la apariencia constituye un principio de derecho que se extrae de una interpretación integradora del ordenamiento jurídico, y deriva de la finalidad de cubrir las necesidades del tráfico, la seguridad dinámica y la buena fe?. (¿Código Civil y Normas Complementarias?. Bueres - Highton, T° 3 C, pág. 46).- Siguiendo con la buena fe, debe ella presidir la totalidad de las etapas contractuales (celebración, cumplimiento y conclusión), así como el despliegue prestacional en cada una de ellas, de manera que sea previamente discernido el actuar contractual y sus efectos, en cada una de las etapas del vínculo, ello en procura de no dañar injustificadamente al cocontratante, obrando con cuidado y previsión.- Como decía, en todas las etapas del negocio ha de estar presente este principio rector, así como cuando el contrato concluye, ya que subsisten las obligaciones de probidad y lealtad entre los contrayentes que permitan ¿morir al contrato? sin perjuicios adicionales a los que corresponden al incumplimiento.- ¿Creemos, como nos dice Betti, que la ¿buena fe? entra en juego en la fase patológica del incumplimiento, en la que ya no se trata de satisfacer las recíprocas expectativas y, por tanto, la ¿buena fe? ya no puede jugar con función positiva, como compromiso de cumplir, pero sin embargo sigue existiendo un contacto social entre las dos esferas de intereses contiguos del acreedor y deudor; el acreedor, aún cuando queden insatisfechas sus expectativas ¿como consecuencia de las vicisitudes sobrevinientes-, no puede considerarse, en cierto modo, como en estado de guerra con el deudor y comportarse de tal manera que aumente el daño del incumplimiento, desinteresándose de las consecuencias perjudiciales que su indiferencia produce en la esfera de los intereses de la otra parte? (Dra. Lidia M.R. Garrido Cordobera en ¿La buena fe como pauta de interpretación de los contratos?).- Cabe computar también (tal como se resalta en la memoria) la inconsistencia que surge entre el derecho resolutorio que alega haber ejercido regularmente la demandada, con la postura asumida al contestar la intimación de fs. 19 en el expediente sobre medidas cautelares acollarado (ver fs. 70 del mismo), donde afirma que, abonando la actora el saldo deudor de \$? se reactivará automáticamente el uso de la tarjeta de crédito, cuando en realidad, el saldo referido, es a favor de la aquí accionante y consta, con idéntico saldo, en los resúmenes de cuenta elaborados por el mismo banco emisor hasta el mes de marzo de 2011, fecha de presentación de la experticia contable (ver fs. 156).- Se agrega a ello la pauta interpretativa del artículo 218 del Código de Comercio que ¿elige? o ¿prefiere? a los hechos de los contrayentes, subsiguientes al contrato, que tengan relación con lo que se discute, como la mejor explicación de la intención de las partes al tiempo de celebrar el contrato (ver inciso 4° de la norma referida). Es que la conducta asumida por las partes, en la etapa de ejecución del contrato, resulta decisiva a la hora de interpretarlo pues se trata de actos propios, reveladores de su real intención, a veces más elocuentes que las propias palabras (¿facta concludentia?). Ello configura una suerte de interpretación auténtica del contrato (¿Código de Comercio?, comentado y anotado; A. Rouillon y D. Alfonso, T° I, pág. 456, Edit. La Ley).- En función de todo lo expuesto hasta aquí es que encuentro responsabilidad en la accionada por los daños que explicitaré seguidamente.- IV. La pretensión de autos se circunscribe a dos concretos reclamos.- En primer lugar a una suma reparatoria del daño moral que la accionante afirma haber sufrido y que pondera en \$?.- En segundo, la supresión de sus datos personales del Registro de Deudores Financieros administrado por el Banco Central de la República Argentina.- En orden al menoscabo moral, va de suyo que el mismo no requiere de prueba acabada de su ocurrencia, sino que basta su verosimilitud conforme a las características del evento dañoso y las circunstancias personales de quien dice haber sido afectado por los hechos atribuidos al accionado.- En esa inteligencia, cabe inferir la ocurrencia del mismo, en base a objetivos elementos que se desprenden de autos. En principio, la sola circunstancia de haber tenido que afrontar el inesperado pago de una suma muy superior a la que podía prever (\$? contra \$?), implican necesariamente una presumible intranquilidad, incertidumbre, desilusión y angustia, propias de un inesperada obligación sobreviniente y que, infiero, ha generado en la actora, la imperiosa necesidad de recurrir a fondos no previstos para esta obligación en particular, distrayéndolo de otros destinos ya contemplados (doct. art. 901 del Código Civil).- Estas presunciones ¿iuris tantum?, se ven algo evidenciadas por la experticia psicológica de fs. 151/153 que, si bien, por su especificidad, no es un medio de prueba llamado a demostrar el menoscabo en tratamiento, contiene elementos de convicción que ilustran sobre padecimientos que le son propios.- Informa la experta que los hechos han producido una mortificación en los sentimientos dado que de manera abrupta se alteró su tranquilidad, su confianza, sus hábitos de vida. Que si bien no han dejado secuelas psíquicas incapacitantes, han sido verosímilmente padecidos, agregando un sentimiento de desamparo que afectó su estado de ánimo (ver fs. 152 vta.).- Estos

elementos, a los que se agrega el precario poder adquisitivo que es dable presumir de una familia integrada por doce hijos de los cuales once son convivientes, así como la necesidad de financiamiento ante una oportunidad de compra que, a la sazón, se convirtió en una mala experiencia de vida, me convencen de la existencia del daño reclamado y su reparabilidad. En función de ello postulo fijar como monto indemnizatorio la suma de pesos ? (\$?) (doct. arts. 522, 1068 y 1078 del Cód. Civil y su doctrina y 165, 384 y 474 del Cód. Proc.).- En cuanto a la pretensión referida a la supresión de los datos que puedan encontrarse en el Registro de Deudores Financieros del Banco Central de la República Argentina, ello fue solo alegado, más no existe en autos prueba que lo acredite, sumado a que la accionada negó haber incluido a la actora en el referido registro, cabe entonces rechazar la pretensión referida (arts. 375 del CPCC, 1067 y 1068 del Código Civil).- V. En función de todo lo expuesto y, de encontrar consenso por parte de mi colega, señor juez Mares, deberá revocarse el fallo apelado y acogerse la demanda en la medida arriba indicada, condenando al BANCO SANTANDER RIO S.A. a pagar a la actora, doña CLAUDIA BEATRIZ ARROYO, dentro de los diez días de quedar firme la presente, la cantidad de pesos ? (\$?), con más sus intereses a la tasa que paga el Banco de la Provincia de Buenos Aires en los depósitos que toma a treinta días, a computarse desde la mora que fijo en el día 13/10/2009 (fecha de notificación del traslado de la demanda) ya que, por su origen, esto es el incumplimiento contractual, no se trata de una obligación a la que pueda aplicarse el sistema de la mora ex-re, porque es pura y simple, rigiendo -en consecuencia- el de la mora ex-persona, por lo que es necesaria la interpelación al deudor (arts. 508 y 509 del Código Civil, S.C.J.B.A., Ac 69792 S 31.05.2000; esta Sala en causa 54.177 y 63507 entre muchas otras).- Las costas de ambas instancias se impondrán a la demandada que resulta vencida (art. 68 Cód. Proc.), debiendo diferirse para su oportunidad la regulación de honorarios (arts. 51 y 31 D.L. 8904/77).- Voto por la NEGATIVA. El señor juez Mares, por compartir sus fundamentos, adhirió al voto que antecede.- Con lo que terminó el Acuerdo, dictándose la siguiente: **S E N T E N C I A** Por los fundamentos dados en el acuerdo que antecede se RESUELVE: 1º) REVOCAR fallo apelado. 2º) ACOGER la demanda con los alcances arriba indicados, condenando al BANCO SANTANDER RIO S.A. a pagar a la actora, doña CLAUDIA BEATRIZ ARROYO, dentro de los diez días de quedar firme la presente, la cantidad de pesos ? (\$?), con más los intereses a la tasa que paga el Banco de la Provincia de Buenos Aires en los depósitos que toma a treinta días, a computarse desde el día 13/10/2009 y hasta su efectivo pago. 3º) IMPONER las costas de ambas instancias a la demandada. 4º) DIFERIR la regulación de honorarios. REGÍSTRESE. NOTIFÍQUESE. DEVUÉLVASE. Correlaciones Ley 24240
- BO: 15/10/1993 Ley 25065 - BO: 14/10/1999 Cita digital: